

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	1 de 21

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

PROCESO

PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. OBJETIVO.

Determinar las actividades a realizar para la radicación, trámite y gestión de respuesta oportuna para las peticiones, quejas y reclamos recepcionados en la Contraloría Municipal de Pereira, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015.

Para las denuncias se tiene en cuenta esta parte del procedimiento para la radicación, en cuanto a su trámite inicial y de fondo consultar la parte II del procedimiento.

2. ALCANCE.

Inicia con la radicación de la solicitud (DPQR), termina con la respuesta de fondo, manejo del expediente documental y actividades de informes.

3. RESPONSABILIDAD.

Todos los procesos: Despacho del Contralor, Subcontraloría, Dirección de Responsabilidad Fiscal, Dirección Técnica de Auditorías, Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana, Oficina Asesora de Control Interno y Oficina Asesora Jurídica (Todas las dependencias).

La administración de plataformas para el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias a cargo de Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana

4. DESCRIPCIÓN:

4.1 MEDIOS DE RECEPCIÓN:

Actividad	Responsable	Registro
Medio físico: Recibir, en forma presencial en audiencias públicas o en Ventanilla Única, la petición o requerimiento de información en medio físico, verificando que estén los datos del peticionario, dirección, hechos y soportes (si los aporta). Se indica la fecha y hora de la recepción y se asigna un número	Ciudadano /Ventanilla Única	Petición, Requerimiento, solicitud o Queja

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	2 de 21

Actividad	Responsable	Registro
de radicación. Medio verbal: Dejar constancia en un formato en el que se consignan los datos del peticionario, dirección, hechos y soportes (si los aporta), la fecha y la hora de la diligencia y la persona que recibe la información. Aplicativo SIA ATC: Esta funcionalidad permite la creación, consulta y seguimiento de todas las peticiones ingresadas por los ciudadanos. Ingresando a la página web de la entidad o en el link https://siaatc.auditoria.gov.co/ Línea Anticorrupción: A través de la línea anticorrupción implementada por la entidad se recibirán peticiones, las cuales serán tramitadas siguiendo el mismo procedimiento de peticiones verbales. Medio electrónico: El funcionario responsable monitorea diariamente el correo institucional para presentar PQRS. Enviar a radicar en Ventanilla única, asigna un número de radicación.		

4.2 REGISTRO Y ASIGNACION DE PETICIONES

RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y REGISTRO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS y DENUNCIAS				
PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y oficios son recepcionados a través de la ventanilla única de la entidad.	Ciudadano /Ventanilla Única	Ciudadano /Ventanilla Única	Petición, Requerimiento, solicitud o Queja
ACLARACIONES: CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Cualquier modalidad de petición presentada ante la Contraloría Municipal de Pereira deberá contener como mínimo la siguiente información: 1. La designación de la autoridad a la que se dirige. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá				

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	3 de 21

RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y REGISTRO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS y DENUNCIAS

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
------	-------------	-------------------	-------------------------	------------------------

correspondencia físico o correo electrónico donde pueda recibir la respuesta a la petición.

3. Si la petición se realiza en forma electrónica, el peticionario debe suministrar su correo electrónico el cual es necesario para que el gestione la encuesta de satisfacción de servicio entregada por la institución.

4. Si el peticionario es una persona jurídica, debe estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Los derechos de petición que se atiendan de manera verbal serán recibidos por el grupo de participación ciudadana, diligenciando el formato de recepción de peticiones, denuncias y quejas verbales FO-1.2.5.1.1-4, el cual posteriormente debe radicarse en ventanilla única para su ingreso al sistema SIA-ATC.

Los derechos de petición recibidos a través de la línea anticorrupción serán atendidos por el grupo de participación ciudadana diligenciando el formato de recepción de peticiones, denuncias y quejas verbales; FO- 1.2.5.1.1-4, el cual posteriormente debe radicarse en ventanilla única para su ingreso al sistema SIA-ATC.

No obstante, todos los funcionarios de la entidad están en capacidad de recepcionar una denuncia, petición o queja interpuesta de manera verbal o telefónica, la cual debe diligenciarse en el formato establecido y debe radicarse en ventanilla única para su ingreso al sistema SIA-ATC.

Dado el caso que el peticionario requiera información pública que se encuentre publicada en la página web, este será direccionado por el funcionario correspondiente.

En el momento que se radique una petición, queja, reclamo o denuncia, es necesario solicitar los datos de los peticionarios, como mínimo un correo electrónico o dirección física para entregar la respuesta de fondo, si este se niega se radicará de forma anónima y se informará que la respuesta será dada por aviso, el cual se publicará en la cartelera de la entidad y en la cartelera virtual del aplicativo SIA ATC.

El Contralor (a), junto con los directivos, podrán a iniciativa propia, extraer denuncias de los distintos medios de comunicación o transferencia de datos, así como recibir denuncias en las diferentes reuniones o eventos a los que asistan, cuando las mismas sean de competencia de la Contraloría Municipal de Pereira y de acuerdo con el impacto de la gestión fiscal para el interés general diligenciando el formato de recepción de peticiones, denuncias y quejas verbales; FO-1.2.5.1.1-4, el cual posteriormente debe radicarse en ventanilla única para su ingreso al sistema SIA-ATC.

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	4 de 21

RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y REGISTRO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS y DENUNCIAS				
PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
La CMP brindará atención prioritaria y preferente a los siguientes derechos de petición: - Las solicitudes de reconocimiento de derechos fundamentales que deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, el cual deberá probar concisamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado. - Los presentados por periodistas para el ejercicio de sus actividades. - Los presentados por infantes adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. - Peticiones entre autoridades: esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días (Ley 1755 de 2015, artículo 30). - Las solicitudes realizadas por parte de Congresistas y Defensoría de Pueblo. Esta atención prioritaria significa que tendrán turno preferente en el proceso de radicación y que también tendrán turno preferente en la contestación del derecho de petición; sin que lo anterior signifique la vulneración de los derechos de los demás peticionarios.				
2	El o la funcionaria encargada de la ventanilla única debe radicar todas las PQRSD notificadas ante la ventanilla a través del aplicativo SIA ATC.	Ciudadano / Ventanilla Única	Ciudadano / Ventanilla Única	Petición, Requerimiento, solicitud o Queja
3	Una vez registrada la PQRSD en el aplicativo SIA ATC, esta debe ser asignada al usuario RADICADOR ADMINISTRADOR (Secretaria del despacho del Contralor) quien es el encargado de direccionar los oficios según indicaciones del señor contralor y/o los directivos responsables de emitir la respuesta de fondo.	Secretaría despacho del contralor - funcionario con perfil Radicador Analizador	Despacho del Contralor (a)	Comunicación externa (correo físico, correo electrónico, formato FO-1.2.5.1.1-4 Formato de recepción denuncias, quejas y reclamos, los registrados en SIA-ATC)
4	El usuario RADICADOR ADMINISTRADOR (Secretaria del despacho del Contralor)	Funcionario con perfil Radicador Analizador	Todas las dependencias de la CMP.	Registro en el aplicativo SIAATC.

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	5 de 21

RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y REGISTRO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS y DENUNCIAS				
PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	remite a través del aplicativo SIA ATC la PQRSO al área responsable de emitir respuesta de fondo, e informar a la dependencia competente.	Contralor (a) - directivos y funcionarios con perfil Radicador Analizador de todas las dependencias		
ACLARACIONES: Cuando se requiera la intervención de más de una dependencia de la CMP para responder un derecho de petición, el contralor (a) designará la dependencia que coordinará y consolidará la respuesta definitiva. La CMP garantiza la protección de la identidad de los peticionarios que así lo soliciten, por esta razón el aplicativo SIA-ATC permite registrar peticiones de manera anónima y en ningún caso guarda la dirección IP desde la cual se presentan las peticiones ciudadanas; en el caso de las peticiones presentadas en forma física o verbal, es responsabilidad de los funcionarios de la CMP protegerla.				

4.3 ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE NO COMPETENCIA.

ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES				
PA SO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
5	La oficina que reciba la petición por parte del usuario RADICADOR ADMINISTRADOR (Secretaria del despacho del Contralor), deberá realizar el análisis de la petición, y determinar si es competencia de su área o no. De no ser competencia de su área direccionará al área competente dentro de la plataforma SIA ATC, en la opción REASIGNAR EN OTRA DEPENDENCIA.	Funcionario con perfil Radicador Analizador	Todas las dependencias de la CMP.	Comunicación externa a la entidad competente, comunicación externa al peticionario, correos electrónicos y /o Aviso, envío a través de SIAATC.

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	6 de 21

6	Si la CMP no es la entidad competente para atender de fondo las peticiones, se informará a los peticionarios quien es la autoridad competente para atenderlos y se brindarán las orientaciones necesarias para que acudan ante ellas. Para lo cual generará oficio de traslado por competencia y de manera simultánea se generará oficio al peticionario informando sobre el traslado efectuado, adjuntando copia del oficio remitido, todo lo anterior dentro de los cinco días hábiles siguientes a su ingreso a la CMP. En el SIA ATC debe remitirse respuesta por la opción de TRASLADO A ENTIDAD EXTERNA y enviar los oficios de traslado y de respuesta al peticionario.	Funcionario con perfil Radicador Analizador	Todas las dependencias de la CMP.	Comunicación externa a la entidad competente, comunicación externa al peticionario, correos electrónicos y /o Aviso, envío a través de SIAATC.
---	---	--	--	---

ACLARACIONES: Para el caso de las peticiones sin datos de contacto, se informará al peticionario (mediante aviso publicado durante (5) cinco días hábiles en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual del aplicativo SIA ATC). Este aviso junto con los anexos se cargará en el aplicativo SIA ATC, como un solo archivo el día de fijación con la constancia debidamente firmada; el día de desfijación se cargará sin anexos y con la firma de la segunda constancia.

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	7 de 21

4.4 ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE COMPETENCIA.

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS DIRECTAMENTE POR LA CMP: RESPUESTA DE TRÁMITE, RESPUESTA DE FONDO, SOLICITUDES DE ACLARACIÓN, DESISTIMIENTO TÁCITO, DESISTIMIENTO EXPRESO, DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES Y COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN.				
PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
7	Posterior a la asignación del RADICADOR ADMINISTRADOR (Secretaria del despacho del Contralor).El RADICADOR ADMINISTRADOR (Directivo del área) debe revisar el contenido, verificar si la clasificación en el aplicativo SIA ATC. Lo anterior, con el fin de garantizar los términos en los que será atendida la petición. Si es correcta procede a asignar en el aplicativo SIA ATC al perfil SUSTANCIADOR. Si no es correcta debe proceder a modificar el campo de tipo de solicitud antes de su asignación.	La secretaria del Contralor (a) - directivos y funcionarios con perfil radicador-Analizador de todas las dependencias de la CMP	Todas las dependencias de la CMP	Archivo en Excel de correspondencia recibida y despachada. Anotación en el registro histórico de actividades del derecho de petición generado por el aplicativo SIA ATC.
8	El SUSTANCIADOR asignado es el responsable de proyectar respuesta de fondo al peticionario, la cual debe ser aprobada por el directivo responsable del área.	Directivos de dependencias y funcionarios con perfil sustanciador	Todas las dependencias de la CMP	Comunicaciones externas de respuesta de trámite, correos electrónicos notificaciones, envíos a través de Sia-ATC
9	Una vez aprobada la respuesta al peticionario, el SUSTANCIADOR procede a enviarla a través del aplicativo SIA ATC en la opción RESPUESTA DE FONDO.	Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la CMP.	Comunicaciones oficiales externas, solicitudes de información externa, correos electrónicos, actualizaciones del aplicativo SIAATC

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	8 de 21

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS DIRECTAMENTE POR LA CMP:
RESPUESTA DE TRÁMITE,
RESPUESTA DE FONDO, SOLICITUDES DE ACLARACIÓN, DESISTIMIENTO TÁCITO, DESISTIMIENTO
EXPRESO, DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES Y
COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN.

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
------	-------------	-------------------	-------------------------	------------------------

ACLARACIONES:

Para aquellos casos en los que no se pueda generar respuesta de fondo, se tienen las siguientes aclaraciones:

1. Los funcionarios con perfil de sustanciador, deben realizar todas las acciones necesarias para atender de fondo los derechos de petición, quejas y reclamos en el marco de las competencias de la CMP, para lo cual consulta el Manual del Usuario del SIA ATC anexo a este procedimiento.
2. Si el SUSTANCIADOR con el RADICADOR ANALIZADOR, identifican que únicamente de manera excepcional no fuere posible resolver el derecho de petición en los plazos por Ley, y antes del vencimiento del respectivo plazo, emitirá una RESPUESTA DE TRAMITE informando los motivos de la demora e indicando a la vez el nuevo plazo en el que razonablemente se resolverá o dará respuesta de fondo; este nuevo plazo tendrá como máximo un término igual al originalmente establecido, excepto para las denuncias de control fiscal cuyo plazo de seis meses es improrrogable. **Continúa en el paso 8.**
3. Si el SUSTANCIADOR con el RADICADOR ANALIZADOR, posterior al análisis del derecho de petición y de las pruebas se evidencia que se trata de una denuncia de control fiscal, se trasladará a la dirección técnica de auditorías; en este caso se dará respuesta de trámite y de fondo dentro de los seis (6) meses siguientes a su traslado. (*Segundo inciso del parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 y artículo 26 de la Resolución No. 051 de 2020*). Para el trámite de fondo de la denuncia deberá observarse la parte II del presente procedimiento. **Continúa a partir 4.6 TRÁMITE DENUNCIAS EN CONTROL FISCAL**
4. Cuando la CMP constate que un derecho de petición está incompleto, que no se comprende o que el peticionario debe realizar una solicitud de aclaración, continúa a partir del **paso 9.**
5. Para el caso de las peticiones, quejas o reclamos sin datos de contacto, se dará respuesta a través de un aviso publicado en los siguientes 5 días hábiles en la cartelera virtual y la página web de la CMP, este aviso se cargará en el aplicativo SIA ATC, tanto el día de fijación como el de desfijación.
6. Para el caso de las denuncias formuladas por los medios de comunicación radiales, escritos o redes sociales, cuya atención se inició de oficio se dará RESPUESTA DE FONDO directamente al medio de comunicación **Continúa en el paso 8.**
7. En el evento que se formulen peticiones reiterativas, el sustanciador asignado podrá remitirse a respuestas anteriores.
8. En el evento que se recepcionen dos o más peticiones que versen sobre situaciones iguales o similares, éstas podrán ser acumuladas en el mismo expediente y notificación al peticionario del trámite dado.
9. En el evento en que se radiquen peticiones análogas se aplicará lo establecido en la Ley

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	9 de 21

**DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS DIRECTAMENTE POR LA CMP:
RESPUESTA DE TRÁMITE,
RESPUESTA DE FONDO, SOLICITUDES DE ACLARACIÓN, DESISTIMIENTO TÁCITO, DESISTIMIENTO
EXPRESO, DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES Y
COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN.**

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	1755 de 2015 artículo 22 inciso segundo: <i>“Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el Ente de Control podrá dar una única respuesta que será publicada en un diario de amplia circulación, la pondrá en su cartelera virtual y entregará copias de la misma a quienes las soliciten”</i>			

PETICIONES INCOMPLETAS

10	El SUSTANCIADOR al que le fue asignada la petición, identifica que la solicitud está INCOMPLETA, realizará a través del aplicativo SIA ATC en la opción SOLICITUD DE ACLARACIÓN AL CIUDADANO que complete, aclare o amplíe la información de la solicitud, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha del ingreso del derecho de petición en la CMP, informándole que cuenta con un término máximo de 1 mes para responder a la solicitud de aclaración de la CMP.	Funcionarios con perfil sustanciador	Todas las dependencias de la CMP.	Comunicaciones oficiales externas, correos electrónicos, actualizaciones del aplicativo SIAATC
-----------	---	--------------------------------------	-----------------------------------	--

ACLARACIONES:

Si del análisis de la respuesta del peticionario se desprende que el derecho de petición debe trasladarse por competencia a otra entidad, continua a partir del **paso 5 (ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE NO COMPETENCIA)**

Si es de la competencia de la CMP y se requiere dar respuesta de fondo inicia partir del **paso 7 (ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE COMPETENCIA).**

Los derechos de petición sin datos de contacto, la CMP a través de la opción SOLICITUD DE ACLARACIÓN AL CIUDADANO publicará un aviso por 5 días hábiles en un lugar con acceso al público en cartelera virtual del aplicativo SIA ATC y en la página web de la CMP. A partir del siguiente día hábil que el peticionario o quejoso aporte los documentos, aclaraciones o informes requeridos, se reactivara el término para resolver el derecho de petición.

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	10 de 21

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS DIRECTAMENTE POR LA CMP:
RESPUESTA DE TRÁMITE,
RESPUESTA DE FONDO, SOLICITUDES DE ACLARACIÓN, DESISTIMIENTO TÁCITO, DESISTIMIENTO EXPRESO, DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES Y COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN.

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
------	-------------	-------------------	-------------------------	------------------------

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su derecho de petición cuando no satisfaga la solicitud, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prorroga hasta por un término igual. Si el peticionario o quejoso no da cumplimiento a la solicitud dentro de los términos señalados, continua en el **paso 12**.

PETICIONES ANONIMAS

11	Cuanto la petición no contenga nombre o se exprese que se mantenga reserva de nombre e identificación se considerará como una petición anónima. Se realizará el procedimiento del paso 5 (ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE COMPETENCIA). La respuesta del requerimiento se publicará conforme lo estipula el artículo 7 de la Ley 1712 de 2014.	Directivo de dependencia y funcionarios con perfil sustanciador	Todas las dependencias de la CMP.	Oficio de notificación
-----------	---	---	-----------------------------------	------------------------

DESISTIMIENTO EXPRESO

12	Si la entidad aún no se ha dado respuesta de fondo y el peticionario desiste expresamente del derecho de petición, El SUSTANCIADOR proyecta el acto administrativo motivado indicando el DESISTIMIENTO EXPRESO por parte del peticionario.	Directivo de dependencia y funcionarios con perfil sustanciador	Todas las dependencias de la CMP.	Oficio de notificación
13	Se enviará por medio del aplicativo SIA ATC la	Directivo de dependencia y	Todas las dependencias	Oficio de notificación

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	11 de 21

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS DIRECTAMENTE POR LA CMP: RESPUESTA DE TRÁMITE, RESPUESTA DE FONDO, SOLICITUDES DE ACLARACIÓN, DESISTIMIENTO TÁCITO, DESISTIMIENTO EXPRESO, DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES Y COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN.				
PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	notificación por la opción ARCHIVO DESISTIMIENTO EXPRESO.	funcionarios con perfil sustanciador	de la CMP.	
DESISTIMIENTO TACITO				
14	El SUSTANCIADOR proyecta el acto administrativo motivado (Acto administrativo de archivo por desistimiento tácito) para ser aprobado por el señor Contralor. (archivo del expediente por desistimiento tácito del peticionario y la notificación de la decisión) Si existen datos de contacto del peticionario. Continúa a partir del paso 15, de lo contrario, continúa a partir del paso 14.	Funcionarios con perfil sustanciador Líder de oficina	Todas las dependencias de la CMP.	Acto administrativo de desistimiento tácito.
15	Se enviará por medio del aplicativo SIA ATC la notificación personal del archivo por DESISTIMIENTO TACITO. Si el peticionario no acude a notificarse personalmente al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la citación, continúa a partir del paso 16, de lo contrario continúa a partir del paso 17.	Directivo de dependencia y funcionarios con perfil sustanciador	Todas las dependencias de la CMP.	Oficio de notificación
16	El aviso y el acto de archivo se cargan como un solo documento en el aplicativo SIA ATC a través de la opción ARCHIVO DESISTIMIENTO.	Directivo de dependencia y funcionarios con perfil	Todas las dependencias de la CMP.	Aviso, envío a través de SIAATC Y a de archivo por desistimiento

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	12 de 21

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS DIRECTAMENTE POR LA CMP:
RESPUESTA DE TRÁMITE,
RESPUESTA DE FONDO, SOLICITUDES DE ACLARACIÓN, DESISTIMIENTO TÁCITO, DESISTIMIENTO EXPRESO, DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES Y COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN.

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
		sustanciador		
17	Si el peticionario interpone el recurso de reposición dentro del término legal establecido y dependiendo la decisión con relacion al recurso del peticionario continúa se deben hacer las siguientes actuaciones: Si el peticionario repone la decisión y el derecho de petición debe trasladarse por competencia a otra entidad se generará traslado y aplica a partir del paso 5. Si repone la decisión y la CMP es la competente para atenderlo de fondo y se requiere dar respuesta a partir del paso 7.	Directivo de dependencia y funcionarios con perfil sustanciador	Todas las dependencias de la CMP.	Auto por el cual se decide recurso de reposición y notificación. Actualización SIAATC

COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN

18	Cuando se llega a la Contraloría una copia de Derecho de Petición, si esta trae el radicado de la entidad competente no adelantar ninguna actuación debido a que la entidad competente ya conoce el asunto.	Despacho del Contralor – Secretaría de despacho	Todas las dependencias de la CMP	Expediente copias de derecho de petición.
----	---	---	----------------------------------	---

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	13 de 21

**DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS DIRECTAMENTE POR LA CMP:
RESPUESTA DE TRÁMITE,
RESPUESTA DE FONDO, SOLICITUDES DE ACLARACIÓN, DESISTIMIENTO TÁCITO, DESISTIMIENTO
EXPRESO, DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES Y
COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN.**

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	o trae radicado de la entidad competente se trasladará por competencia, paso 5. Si se evidencia que la copia de la petición se refiere al manejo de recursos públicos del cual se pueda inferir un presunto detrimento patrimonial, se solicitará a la entidad a la cual fue dirigida la petición a llegar copia de la respuesta dada al peticionario.			

ACLARACIONES:

Las copias de derecho de petición no serán radicadas en el SIA ATC, solo serán para conocimiento y seguimiento.

Por lo tanto, se archivarán en un expediente documental denominado copias de derechos de petición, que serán archivadas por la Dirección operativa de participación ciudadana.

ARCHIVO DE DERECHOS DE PETICIÓN - APLICATIVO SIA ATC

19	Archiva el derecho de petición en el aplicativo SIA ATC por TRALADO A ENTIDAD EXTERNA , cuando este no es de competencia de la CMP, aplicación del punto 5 y 6	RADICADOR ANALIZADOR	Directivo de dependencia	Registro del aplicativo SIA ATC
20	Archiva el derecho de petición en el aplicativo SIA ATC por SOLICITUDES IRRESPETUOSAS , para lo anterior consulta el manual de usuario del aplicativo.	RADICADOR ANALIZADOR	Directivo de dependencia	Registro del aplicativo SIA ATC
21	Archiva el derecho de petición en el aplicativo SIA ATC con RESPUESTA DE COPIA PQR , para lo anterior consulta el punto 16 .	RADICADOR ANALIZADOR	Directivo de dependencia	Registro del aplicativo SIA ATC

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	14 de 21

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS DIRECTAMENTE POR LA CMP: RESPUESTA DE TRÁMITE, RESPUESTA DE FONDO, SOLICITUDES DE ACLARACIÓN, DESISTIMIENTO TÁCITO, DESISTIMIENTO EXPRESO, DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES Y COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN.				
PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
22	Archiva el derecho de petición en el aplicativo SIA ATC con la RESPUESTA DE FONDO, para lo anterior consulta el manual de usuario del aplicativo punto 9.	SUSTANCIADOR	Todas las dependencias de la CMP	Hoja de historial generado por el aplicativo SIA ATC Constancia ejecutoria.
23	Tratándose de archivos por DESISTIMIENTO TÁCITO, se generara el archivo en el aplicativo SIA ATC, con la constancia de ejecutoria del acto de archivo por desistimiento punto 16.	SUSTANCIADOR	Todas las dependencias de la CMP	Hoja de historial generado por el aplicativo SIA ATC Constancia ejecutoria.
24	Tratándose de archivos por DESISTIMIENTO EXPRESO, se generara el archivo en el aplicativo SIA ATC, con la constancia de ejecutoria del acto de archivo por desistimiento punto 12.	SUSTANCIADOR	Todas las dependencias de la CMP	Hoja de historial generado por el aplicativo SIA ATC Constancia ejecutoria.
25	El sustanciador deberá llevar un registro del expediente físico o digital de la petición ciudadana, con el historial definitivo del derecho de petición generado por el aplicativo SIA-ATC.	SUSTANCIADOR	Todas las dependencias de la CMP	Registro del aplicativo SIA ATC Registro de la dependencia.

4.5 ACTIVIDADES DE CONTROL AL APLICATIVO SIA ATC.

PA SO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
ACTIVIDADES DE CONTROL				
26	Consultar diariamente el aplicativo SIA-ATC para determinar si le han sido asignadas nuevas peticiones y para verificar el cumplimiento de los términos legales de las que tenga a cargo.	Todos los funcionarios con perfil Radicador Analizador y Sustanciador	Todas las dependencias de la CMP	Consulta en el aplicativo SIA-ATC
27	Realizar un control diario de términos de las peticiones pendientes de	Todos los funcionarios con	Todas las dependencias	Consulta en el SIA-

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	15 de 21

PA SO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	respuesta, el cual debe realizarse desde cada dependencia. Seguir las instrucciones para el control de PQRSO –	perfil Radicador Analizador y Sustanciador		ATC Correo electrónico o al líder del proceso.
GESTIONES DE RETIRO, REUBICACIÓN Y TRASLADO				
28	La reasignación, reubicación y traslados de peticiones en las bandejas de SUSTANCIADORES en el evento que estos últimos estén ausentes serán asignados al responsable que quede a cargo. Esta reasignación la realizará el funcionario Radicador, analizador (Administrador), según indicaciones que el director de la dependencia señale.	Radicador, analizador (Administrador)	Todas las dependencias de la CMP	Actualización SIAATC
ELABORACIÓN INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN				
29	Se elabora por parte de la dirección de Planeación y participación ciudadana el informe semestral de las PQRSO, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al vencimiento del semestre y se envía a la oficina de control interno para su análisis.	Dirección de Planeación y participación ciudadana	Oficina Asesora de Planeación	Informes
ELABORACIÓN INFORME SEMESTRAL DE SATISFACCIÓN DE PETICIONARIOS				
30	Elaborar el informe semestral consolidado en el cual tabula y analiza las encuestas, dentro de los quince (15) días hábiles del mes siguiente al semestre vencido para la inclusión de este dentro del informe semestral de gestión del proceso de participación ciudadana.	Dirección de Planeación y participación ciudadana	Oficina Asesora de Planeación	Informe

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	16 de 21

4.6 TRÁMITE DENUNCIAS EN CONTROL FISCAL

1. OBJETIVO.

Determinar la metodología a seguir para llevar a cabo el trámite oportuno de las denuncias ciudadanas interpuestas ante la Contraloría Municipal de Pereira, respecto de la gestión fiscal de los servidores públicos y las personas de derecho privado que manejen o administren recursos o fondos públicos en los distintos sujetos y puntos de control de competencia del ente de control y relacionadas con hechos constitutivos de presuntas irregularidades en la adquisición, planeación, conservación, administración, custodia, explotación, enajenación, consumo, inversión de sus rentas en orden a cumplir los fines esenciales del Estado, con sujeción a los principios de legalidad, eficiencia, economía, eficacia, equidad, imparcialidad, moralidad, transparencia, publicidad y valoración de los costos ambientales.

Así mismo, el presente procedimiento aplicara para la ejecución de actividades del Grupo de Reacción Inmediata cuando este se conforme para atender casos relacionados con denuncias ciudadanas.

2. ALCANCE.

Inicia con la asignación de la denuncia a la Dirección Técnica de Auditorías y termina con la respuesta de fondo al quejoso o denunciante (persona natural o jurídica), dentro de los términos legales establecidos en la Ley 1757 de 2015 adoptados por la Contraloría Municipal de Pereira.

Artículo 69. La denuncia. Definición en el control fiscal. La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.

Este procedimiento se sujeta a los requisitos determinados en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*, de la siguiente manera:

- a) Evaluación y determinación de competencia;
- b) Atención inicial y recaudo de pruebas;
- c) Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente;
- d) Respuesta al ciudadano

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	17 de 21

3. RESPONSABILIDAD.

Dirección de Planeación y Participación Ciudadana
Dirección Técnica de Auditorías
Dirección de Responsabilidad Fiscal y Cobro Coactivo.

4. DESCRIPCIÓN:

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
TRÁMITE DENUNCIAS EN CONTROL FISCAL				
31	Consultar diariamente el aplicativo SIA-ATC para determinar si le han sido asignadas nuevas denuncias y para verificar el cumplimiento de los términos legales de las que tenga a cargo.	Todos los funcionarios con perfil Sustanciador de la oficina de planeación y participación ciudadana.	Oficina de planeación y participación ciudadana	Consulta en el aplicativo SIA-ATC
ACLARACIONES: El Contralor (a), junto con los directivos, podrán a iniciativa propia, extraer denuncias de los distintos medios de comunicación o transferencia de datos, así como recibir denuncias en las diferentes reuniones o eventos a los que asistan, cuando las mismas sean de competencia de la Contraloría Municipal de Pereira y de acuerdo con el impacto de la gestión fiscal para el interés general, se solicitará radicación de oficio. Una vez radicada la denuncia en el Sistema de Información SIA – ATC adoptado por la Contraloría Municipal de Pereira, el Contralor (a) podrá determinar mediante un análisis preliminar de la misma, la competencia, frente al tema y la fuente de los recursos; si bajo su criterio, considera que no es competencia del ente de control, paso 5 de la primera parte del procedimiento y de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.				
32	La denuncia será asignada mediante el aplicativo SIA ATC a la oficina planeación y participación ciudadana, quien deberá constatar que se cumpla con los parámetros de denuncia fiscal para lo cual debe aplicar los pasos 33 y 34	Todos los funcionarios con perfil Sustanciador de la oficina de planeación y participación ciudadana	Dirección de planeación y participación ciudadana	Comunicación interna

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	18 de 21

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
TRÁMITE DENUNCIAS EN CONTROL FISCAL				
33	a) Validar que la denuncia cumpla con las características de tiempo, modo y lugar. En caso de que se considere incompleta la petición, se solicitará al ciudadano mayores argumentos, y todo cuanto a criterio del funcionario que conoce de este hecho sea necesario con el fin de dar una respuesta de fondo a las pretensiones del denunciante. En caso de no tener respuesta positiva del denunciante, bajo su criterio profesional y experiencia, realizará el seguimiento pertinente, agotando el procedimiento aquí estipulado. Continúa paso 9. b) Practicará y recaudará las pruebas iniciales que le permitan confirmar la competencia (fuente de los recursos) de la Contraloría Municipal de Pereira. La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en la Ley 1755 de 2015 para la respuesta de las peticiones (15 días	Todos los funcionarios con perfil Sustanciador de la oficina de planeación y participación ciudadana	Dirección de planeación y participación ciudadana	Comunicación externa Solicitud de Información a sujeto vigilado por medio del SIA ATC.

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	19 de 21

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
TRÁMITE DENUNCIAS EN CONTROL FISCAL				
	hábiles).			
34	Atención inicial y recaudo de pruebas: La Dirección de planeación y participación ciudadana podrá solicitar información a las entidades denunciadas a través del aplicativo SIA ATC opción SOLICITUD INFO ENTIDAD VIGILADA con el fin de recaudar mayor información.	Director de planeación y participación ciudadana Director Técnico de Auditorías Funcionarios de la entidad	Dirección de planeación y participación ciudadana y Dirección Técnica de Auditorías	Mesas de Análisis de Contexto
35	Mesa de Análisis El Director de planeación y participación ciudadana deberá realizar el análisis de la denuncia junto con el Director técnico de auditorías, a través de las mesas de análisis de contexto y con la información recaudada a través del paso 34 además de la información recibida en la denuncia fiscal.	Director de planeación y participación ciudadana Director Técnico de Auditorías Funcionarios de la entidad	Dirección de planeación y participación ciudadana y Dirección Técnica de Auditorías	Mesas de Análisis de Contexto

ACLARACIONES:

Verificar si la petición se relaciona con un proceso auditor que se encuentre en ejecución o programado dentro del PVFCT, y si es posible incluirlo siempre y cuando permita el cumplimiento de los términos para dar respuesta de fondo al denunciante, según lo dispuesto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015. Si es posible continúa en el **paso 36**.

Si por no encontrarse en ejecución una auditoría programada en el Plan de Vigilancia de Control Fiscal Territorial – PVCFT, o porque a pesar de estar en ejecución no alcancen los términos o por cuanto la temática de la denuncia no se encuadra dentro de los objetivos del memorando de asignación, se considerará adelantar una actuación especial de fiscalización como lo dispone el artículo 76 del Decreto Ley 403 de 2020, así:

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	20 de 21

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
TRÁMITE DENUNCIAS EN CONTROL FISCAL				
ARTÍCULO 76. Actuación especial de fiscalización. La actuación especial de fiscalización es una acción de control fiscal breve y sumaria, de respuesta rápida frente a un hecho o asunto que llegue al conocimiento de la Contraloría General de la República a través del Sistema de Alertas de Control Interno, o a cualquier órgano de control fiscal por medio de comunicación social o denuncia ciudadana, que adquiere connotación fiscal por su afectación al interés general, la moralidad administrativa y el patrimonio público. Si se decide una actuación especial de fiscalización. Continuar en el paso 32.				
36	Traslado a la Dirección de Auditorías, Dirección de Responsabilidad fiscal o entidad competente. Si la denuncia es competencia de la Contraloría Municipal de Pereira y se determinó en la mesa de análisis de contexto que se trasladará a la Dirección de Auditorías. Continúa paso 36. Si la denuncia es competencia de la Contraloría Municipal de Pereira y se determinó en la mesa de análisis de contexto que se trasladará a la Dirección de Responsabilidad Fiscal continúa en el paso 37. Si la denuncia no es competencia de la Contraloría Municipal de Pereira se deberá realizar el traslado por competencia. De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Aplicar el paso 5 de la	Director de planeación y participación ciudadana Director Técnico de Auditorías Funcionarios de la entidad	Dirección de planeación y participación ciudadana y Dirección Técnica de Auditorías	Mesas de Análisis de Contexto Memorando de traslado

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	21 de 21

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
TRÁMITE DENUNCIAS EN CONTROL FISCAL				
	primera parte del procedimiento.			
37	Denuncia Traslada a la Dirección Técnica de Auditorías La dirección técnica de auditorías en cumplimiento del PVCFT vigente, deberá realizar las actuaciones correspondientes a los procedimientos establecidos para ello. Una vez finalizados las actuaciones de la dirección técnica de auditorías, está emitirá un informe final con los hallazgos y los conceptos emitidos por el equipo auditor. Los mismos que serán comunicados mediante oficio memorando a la oficina de planeación y participación ciudadana para emitir respuesta de fondo al peticionario.	Director Técnico de Auditorías	Dirección Técnica de Auditorías	Memorando de respuesta Informe final
38	Respuesta fondo al ciudadano, si la denuncia fue asignada a la Dirección de Auditorías. La respuesta de fondo se tramitará como está dispuesto en el paso 9 de la ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE COMPETENCIA por la Dirección de planeación y	Director de planeación y participación ciudadana	Dirección de planeación y participación ciudadana	Respuesta de Fondo aplicativo SIA ATC.

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	22 de 21

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
TRÁMITE DENUNCIAS EN CONTROL FISCAL				
	participación ciudadana. La misma, incluirá oficio de respuesta, informe final del proceso auditor y encuesta de satisfacción al solicitante del servicio.			
39	Denuncia Traslada a la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva A partir del análisis que se haga de la denuncia en la mesa de análisis de contexto, se trasladará a la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva a través del aplicativo SIA ATC. Continua en el paso 40	Director de Responsabilidad Fiscal	Dirección de Responsabilidad Fiscal	Memorando de traslado
ACLARACIONES: Se trasladará junto con la denuncia el material probatorio recaudado durante las actuaciones iniciales, y que producto de ellos se encuentre que dicho material es conducente, pertinente y útil, para endilgar la existencia de un detrimento al patrimonio público de un sujeto, agregado u objeto de control fiscal de la Contraloría Municipal de Pereira, con el fin de que se inicie una Indagación Preliminar, para que se concrete la certeza sobre la ocurrencia del hecho denunciado, la causación del daño patrimonial con ocasión de su acaecimiento y la determinación de los presuntos responsables.				
40	Respuesta fondo al ciudadano, si la denuncia fue asignada a la Dirección de Responsabilidad Fiscal: El Director (a) de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, informará al denunciante	Director de Responsabilidad Fiscal	Dirección de Responsabilidad Fiscal	Oficio de Respuesta

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	23 de 21

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
TRÁMITE DENUNCIAS EN CONTROL FISCAL				
	dentro de los términos estipulados en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 (15 días hábiles) y el artículo 3 de la Resolución No. 051 de 2020, las acciones emprendidas frente a la denuncia radicada a través del aplicativo SIA ATC.			

5. DEFINICIONES

ANÓNIMO: Es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa ante la Contraloría, haciendo uso del Derecho a proteger su identidad.

COMPETENCIA: Corresponde a la atribución jurídica otorgada a ciertos y especiales órganos del Estado que permiten decidir, disponer, evaluar, custodiar, investigar sobre un asunto, hecho o recurso.

DENUNCIA: Es la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal.

DERECHO DE PETICION: Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público y privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo.

DESISTIMIENTO. Consiste en la solicitud expresa, silencio u omisión de una acción por parte del peticionario, que indique su decisión de no continuar con la petición.

FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Sucede cuando la petición recibida no puede ser tramitada ni decidida por los funcionarios que la reciben porque no gozan de competencia legal o reglamentaria para hacerlo.

GESTION DIRECTA: Asuntos de baja complejidad, que no requieren de un proceso auditor.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	24 de 21

HALLAZGOS: Corresponde a las deficiencias de incidencia negativa o irregularidades detectadas en la atención de una denuncia o en ejercicio del control fiscal aplicado por un ente de control fiscal.

INSISTENCIA. Es una figura jurídica que le permite al peticionario inconforme con la negación de su petición, insistir dentro de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación de la respuesta, para que la entidad le entregue la información o documentos solicitados.

MEMORANDO DE TRASLADO A LA DTA: Es el documento mediante el cual se realiza el traslado de las Denuncias a la Dirección Técnica de Auditorías para lo de su competencia.

MESA DE ANALISIS DE CONTEXTO: Inteligencia Colectiva constituida por la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana y la Dirección Técnica de Auditorías, para el análisis de los asuntos de alta complejidad que puedan modificar el PVCFT.

NOTIFICACIÓN POR AVISO: Documento que se publica en la página Web y un lugar visible de la institución, en asuntos de fuentes anónimas y/o especiales.

PETICIONES IRRESPETUOSAS U OSCURAS. Son las peticiones que contienen términos irrespetuosos u ofensivos contra los funcionarios, entidades o autoridades a los que va dirigido o encargados de decidirlos. Las confusas u oscuras son aquellas que no determinan con claridad su finalidad u objeto y son susceptibles de aclaración o complemento.

PETICIONES PRIORITARIAS. Son aquellas que implican el reconocimiento de un derecho fundamental y deben ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. E igualmente aquellas solicitadas por un periodista en ejercicio de su actividad.

PETICIÓN, REQUERIMIENTO O SOLICITUD: Es toda solicitud formulada por una persona, ciudadano o usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, ante cualquier servidor público de la Contraloría, con el fin de obtener información, documentos, explicaciones o respuestas concretas, relacionadas con el objeto misional de la entidad o con sus procesos estratégicos, de apoyo o de evaluación.

QUEJA: Es un señalamiento contra un funcionario de la entidad por incurrir en una omisión, extralimitación de funciones, irregularidades o deficiencias en la prestación del servicio o en una prohibición establecida en el ordenamiento jurídico.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	25 de 21

RADICADO: Corresponde a un número único consecutivo ascendente, por vigencia, que es asignado por el aplicativo SIA ATC adoptado e implementado por la entidad para la recepción de todas las PQRSO que permite ser distinguida de las demás.

RECAUDO DE PRUEBAS: Es la etapa en la que la autoridad u órgano competente para atender la denuncia hace acopio o recaudo de pruebas relacionadas con los hechos denunciados.

RESPUESTA DE FONDO: Corresponde al pronunciamiento final o de fondo que la entidad o autoridad pública emite respecto de la denuncia, indicando si detectó, verificó o no la existencia de irregularidades, la identificación de presuntos implicados, cuantía de detrimentos patrimoniales, cuando procedan, y la incidencia de las presuntas irregularidades.

RESPUESTA DE TRÁMITE: Es la comunicación inicial que la entidad pública que atiende la Denuncia remite al denunciante para informarle el número de radicado de su petición, la dependencia responsable de atenderla, el término previsto para hacerlo, e indicarle la forma y/o el canal para hacerle seguimiento.

TRASLADO POR COMPETENCIA: Es el acto mediante el cual un órgano o autoridad remite una actuación o denuncia a otro órgano o autoridad que resulta competente para atender, tramitar y/o decidirla.

NOTIFICACIÓN POR AVISO: Documento que se publica en la página Web y un lugar visible de la institución, en asuntos de fuentes anónimas y/o especiales.

OBSERVACIONES: Corresponde a las deficiencias de incidencia negativa que afectan la gestión o resultados de una entidad, detectadas por la oficina de planeación y participación ciudadana en la atención de denuncias.

SOPORTES: Hace referencia a los medios probatorios (documentales, testimoniales u otros) que los denunciados adjunta a las Respuestas o Contradicciones de los informes o reportes de Denuncias que hace la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

TÉRMINOS: Corresponde a un período de tiempo durante el cual se prevé la ejecución de una actividad, acción o emisión de una decisión.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	26 de 21

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- b) Petición de copias: 10 días hábiles
- c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- f) Peticiones de información 10 días hábiles

Que según disposiciones de la ley 5 de 1992 art 258, ley 24 de 1992 art 15 para Congresistas y Defensoría de Pueblo se dará respuesta en un término máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación.

CODIGOS DE RADICACION: Si se clasifica Como Denuncia se codifica de la siguiente manera:

La letra D que indica que es denuncia.

Los dos (2) dígitos que corresponden al año en que se recibe la denuncia.

Los cuatro (4) últimos dígitos que corresponden al consecutivo de la denuncia.

Finalmente, se le incluye el número dado por la ventanilla única y el número secuencial de las Denuncias que se van tramitando en la vigencia.

6. RIESGOS

- No cumplir con los términos normativos de las Denuncias.
- No publicar la información de las actuaciones
- Actuación intencionada para favorecimiento a terceros.
- No aplicar el procedimiento vigente

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS FISCALES			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120.PC 1	04-09-2025	5.0	27 de 21

7. PUNTOS DE CONTROL

En cuanto a los derechos de petición

- ✓ Informe de tablero de Control Aplicativo SIA ATC

En cuanto a las denuncias fiscales

- ✓ Registro de la D (despechado) en libro radicador
- ✓ Oficio de Asignación de Denuncia
- ✓ Lista de chequeo.
- ✓ Respuesta preliminar.
- ✓ Encuesta de satisfacción.
- ✓ Respuesta de fondo.
- ✓ Acta de seguimiento a D.
- ✓ Estado del Arte.

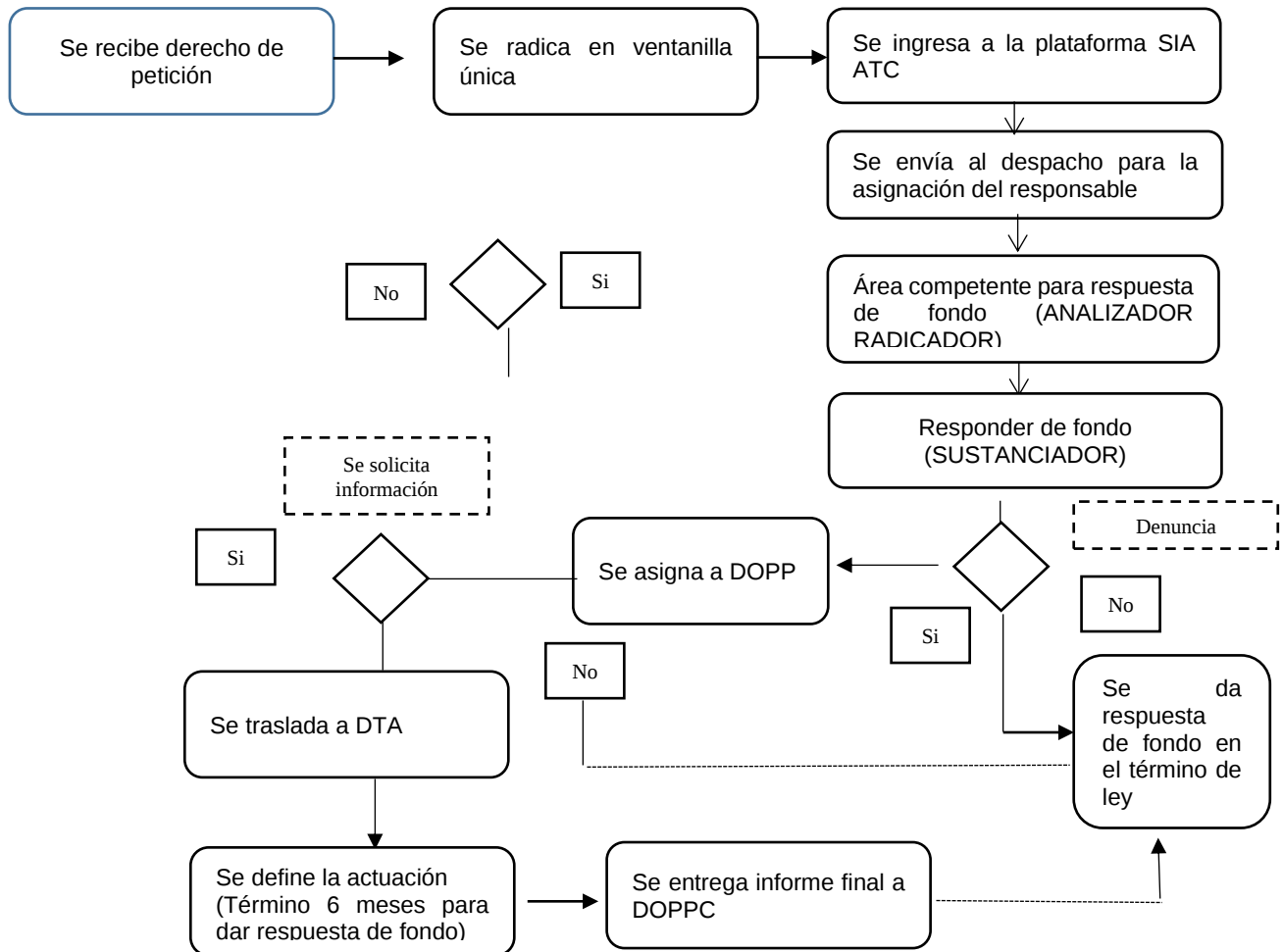
8. ANEXOS O FORMATOS UTILIZADOS

- a. Formato para la recepción de denuncias.
- b. Formato lista de chequeo.
- c. Encuesta de satisfacción
- d. Formato de Acta de Reunión de Seguimiento.
- e. Actas de mesa de análisis

9. CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSION ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01.09.2025	5.0	Modificación al procedimiento de derechos de petición y denuncias fiscales.
20 junio 2024	4.0º	1. Se divide el procedimiento en dos partes: la primera para la atención general de las PQRS y la segunda para la atención de denuncias en control fiscal. 2. Se modifica el objetivo y alcance de la primera parte del procedimiento. 3. Se modifica las actividades de control y responsabilidades 4. e incluyó en los diferentes pasos la obligación de realizar las actualizaciones en SIAATC.

10. FLUJOGRAMA



ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
LAURA VANESSA VELASCO LADINO Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	COMITÉ DE CALIDAD	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN CONTROL FISCAL Y SOCIAL			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 2	04-09-2025	12.0	1 de 5

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN CONTROL SOCIAL Y FISCAL

PROCESO:

PLANEACION Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. OBJETIVO

Promover, fomentar y motivar la participación activa de la ciudadanía, en todo lo relacionado con la vigilancia social en el manejo de los recursos públicos previniendo los riesgos y hechos de corrupción.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud de capacitación, por parte de la comunidad y/o Instituciones Educativas y termina con la realización de la capacitación.

3. RESPONSABILIDAD

Director(a) Operativo(a) de Planeación y Participación Ciudadana, funcionarios y contratistas asignados.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 EJECUCION DE LA CAPACITACIÓN

Las solicitudes de capacitación, incluyendo las de Veeduría Ciudadana, se deben solicitar de manera escrita al Contraloría Municipal, por lo menos con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de la actividad, su aprobación será oficializada por escrito informando fecha, lugar, hora, facilitadores y logística necesaria, en la cual dará apoyo la Subcontraloría (Alimentación, Transporte, equipo audiovisual y demás que se requieran).

Designar el capacitador por parte de la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana, que será el encargado de llevar a cabo la actividad, garantizando las evidencias de capacitación: formato de asistencia y/o registros fotográficos y concluido el evento, aplicará la encuesta de satisfacción.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN CONTROL FISCAL Y SOCIAL			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 2	04-09-2025	12.0	2 de 5

4.2. CAPACITACIONES CONTRALOR ESTUDIANTIL

4.2.1 En cumplimiento del artículo 18 de la ley 2195 de 2022, donde se crea la figura de Contralor Estudiantil en todas las instituciones educativas de Colombia, la DOPPC gestionará, programará y ejecutará las capacitaciones de Contralor Estudiantil.

4.2.2 Los siguientes son los temas en los cuales se debe capacitar a contralores y vice contralores estudiantiles de la Instituciones Educativas Publicas de Pereira.
Liderazgo.

- Derecho de Petición Ley 1755 de 2015.
- Veedurías Ciudadanas Efectivas – Ley 850 de 2003.
- Programa de Alimentación Escolar PAE
- Proyectos Ambientales Escolares. PRAE.
- Diligenciamiento de la Matriz de Control Social Fiscal Académico.

4.2.3 El funcionario asignado para ejecutar el programa de capacitación del Contralor Estudiantil deberá contemplar las necesidades básicas como: recursos tecnológicos, logísticos y profesionales en cumplimiento del punto anterior.

Nota: La práctica del cargo de contralor y vice contralor estudiantil equivaldrá a las horas de prestación de servicio social obligatorio, y para hacerse acreedor a este incentivo deberá asistir al 70% de las capacitaciones durante todo el periodo para el cual fue elegido.

4.3 REUNIÓN DE SEGUIMIENTO

El Director Operativo de Planeación y Participación Ciudadana realizará reunión de seguimiento una vez finalizado cada evento, con los funcionarios de su área, donde se hará un balance de las actividades realizadas a fin de generar acciones de mejora si hubiese lugar a ellas.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN CONTROL FISCAL Y SOCIAL			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 2	04-09-2025	12.0	3 de 5

5. DEFINICIONES

CONTRALOR ESTUDIANTIL: Estudiante elegido democráticamente por lo demás estudiantes matriculados, para representar la Institución, siendo el Veedor del buen uso de los recursos y de los bienes públicos de la institución educativa a la cual pertenecen.

CONTROL FISCAL: Es una función pública que ejercen las Contralorías para vigilar la gestión fiscal de la administración y de los particulares que manejen fondos y/o bienes del estado.

CONTROL SOCIAL: Conjunto de acciones que facilitan la relación ciudadano administración pública, porque permiten a los ciudadanos conocer lo que hace la administración y las razones que lo sustentan, manifestar sus recomendaciones o exigencias frente a ella y alertar sobre los posibles riesgos de la gestión pública.

VEEDURIA CIUDADANA: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, frente a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas así como la convocatoria de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato de la prestación de un servicio público, Reglamentado en la Ley 850 de 2003, ley 1474 y ley 1757 con sus normas reglamentarias.

6. RIESGOS

- Ignorar la solicitud de capacitación.
- No realizar la capacitación en la fecha programada.
- situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.

7. PUNTOS DE CONTROL

- Cronograma.
- Plan de capacitación.
- Programador de actividades de la Dirección.
- Encuesta de satisfacción.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN CONTROL FISCAL Y SOCIAL			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 2	04-09-2025	12.0	4 de 5

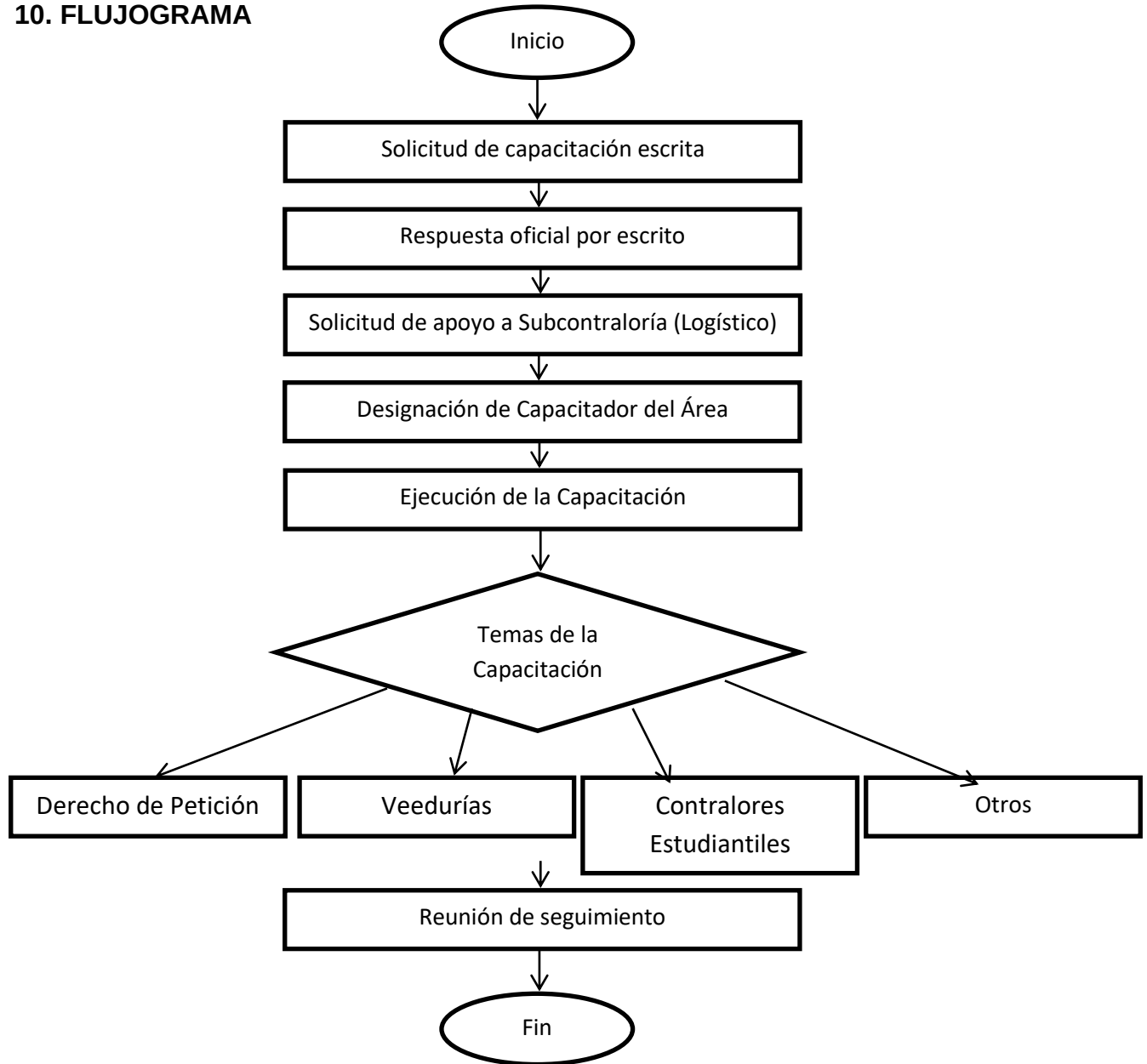
8. FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

- Formato Registro de Asistencia
- Formato de Encuesta de Satisfacción
- Formato Acta de Reunión

9. CUADRO CONTROL DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSION ACTUAL	DESCRIPCION DEL CAMBIO
04.09.2025	12.0	Inclusión de cuadro control de modificaciones y flujograma.

10. FLUJOGRAMA



ACTUALIZO

**LAURA VANESSA
VELASCO LADINO**
Dirección de Planeación y
Participación Ciudadana

REVISÓ

COMITÉ DE CALIDAD

APROBO

**CARLOS ANDRES
TRUJILLO PIEDRAHITA**
Subcontralor Municipal

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIREA GESTION CON LA COMUNIDAD Y ACTIVIDADES DE DELIBERACION Y PROMOCIÓN			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 3	04-01-2024	11.0	1 de 5

ACTIVIDADES DE DELIBERACIÓN Y PROMOCIÓN

PROCESO:

PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. OBJETIVO

Socializar a la ciudadanía las actuaciones y la gestión del control social y fiscal realizado por la entidad, así mismo generar espacios de participación ciudadana tendientes a la socialización y gestión social de asuntos de importancia para la comunidad y el crecimiento de ciudad.

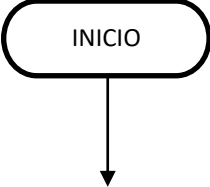
2. ALCANCE

Inicia facilitando e incentivando por medio del Plan de Marketing Social, a la participación de todos los ciudadanos para que conozcan diferentes temas relacionados con el control social fiscal, culmina con la ejecución y participación activa de los ciudadanos en los diversos eventos establecidos para tal fin.

3. RESPONSABILIDAD

Director(a) Operativo(a) de Planeación y Participación Ciudadana, funcionarios y contratistas asignados.

4 DESCRIPCIÓN:

CICLO	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
				

	Ejecución de actividades de deliberación y promoción ↓	Con la visualización del avance del plan estratégico y como resultado del análisis de riesgo de las entidades sujetas de control o por solicitud de la comunidad en particular, se programarán las actividades de deliberación y promoción (Audiencia Pública, conversatorios, foros, entre otros). Es de anotar que estas actividades pueden ser de tipología presencial o virtual, esta última si se dan situaciones de fuerza mayor o caso fortuito. Se comunicarán y/o promocionarán todas las actividades y/o eventos de deliberación y promoción a través de los canales oficiales de la Contraloría Municipal de Pereira y por medio del Plan de Marketing Social.	Director(a) Operativo(a) de Planeación y Participación Ciudadana, funcionarios y contratistas asignados.	
	Registros, evaluación y archivo ↓	Los técnicos y profesionales el día del evento generan registro, con lista de asistencia y/o registro fotográfico y aplicación de encuesta de satisfacción. Culminada la actividad se procederá con la	Los técnicos y profesionales	Registro Fotográfico.

		gestión de archivo de los documentos soporte.		
	Reunión de planeación y seguimiento ↓	El Director Operativo de Planeación y Participación Ciudadana realizará reunión de seguimiento una vez finalizado cada evento, con los funcionarios de su área, donde se hará un balance de las actividades realizadas a fin de generar acciones de mejora si hubiese lugar a ellas.	Director Operativo de Planeación y Participación Ciudadana	Acta de reunión
	FIN			

5. DEFINICIONES

- **AUDIENCIA PÚBLICA:** Mecanismo de participación que permite a los ciudadanos ejercer su derecho de control social a la gestión pública, contemplando en el Artículo 33 ley 489 de 1998.
- **CONVERSATORIOS:** Es una reunión concertada en la que los asistentes tienen el objetivo de generar un espacio de intercambio de experiencias en materia de participación ciudadana permitiendo debatir los intereses comunes.
- **FOROS:** Es una reunión donde las personas conversan y opinan sobre un tema que les interesa, con el objetivo de que los participantes intervengan en la discusión, aportando sus puntos de vista sobre participación ciudadana.
- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** Se encuentra enmarcada en la Constitución Política de Colombia con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos, es así que mediante la Ley 489 de 1998 se

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIREA			
	GESTION CON LA COMUNIDAD Y ACTIVIDADES DE DELIBERACION Y PROMOCIÓN			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 3	04-01-2024	11.0	4 de 5

estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para lo cual dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía.

6. RIESGOS

- Incumplimiento a la actividad programada.
- Falta de recursos
- Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito

7. PUNTOS DE CONTROL

- Lista de Chequeo de la Actividad
- Programación dentro del Plan de Acción de la Dirección.
- Parrilla de Contenidos de las redes Sociales.

8. FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

- Formato de registro asistencia
- Formato de encuesta de satisfacción
- Formato Acta de Reunión

9. CUADRO CONTROL DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSION ACTUAL	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01.09.2025	10.0	Inclusión de cuadro control de modificaciones y flujograma.

10. FLUJOGRAMA



ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
LAURA VANESSA VELASCO LADINO Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	COMITÉ DE CALIDAD	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	PROCEDIMIENTO DE COMITÉ DE CONTROL SOCIAL			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 4	04-09-2025	2.0	1 de 8

PROCEDIMIENTO DE COMITÉ DE CONTROL SOCIAL

PROCESO

PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. OBJETIVOS:

Establecer las actividades para desarrollar las modalidades del comité de control social (acciones de diálogo, acciones de formación y rendición de cuentas) y su respectivo seguimiento; que les permita a los ciudadanos de manera individual o por intermedio de organizaciones ejercer la vigilancia de la gestión pública y generar información que se convierta en insumo para el control fiscal.

2. ALCANCE

Inicia con la radicación de solicitudes de control social por parte de la comunidad por cualquiera de sus medios de comunicación y termina con el informe seguimiento por el comité de control social y de sus actuaciones ante el Contralor (a) y ante la comunidad.

3. RESPONSABILIDAD

El Comité de Control Social de la Contraloría Municipal de Pereira, estará conformado por el Director Operativo de Planeación y Participación ciudadana y otro servidor público adscrito a la misma área, el Director Técnico de Auditorías y el Asesor de la oficina Jurídico, así como por tres (3) representantes de la comunidad.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN LOS COMITES DE CONTROL SOCIAL

4.1 ACTIVIDADES DE LOS COMITES DE CONTROL SOCIAL

- Presentación de denuncias relacionadas con el inadecuado uso de los recursos públicos a cargo de particulares o de entidades estatales vigiladas por la respectiva contraloría territorial.
- Solicitud de mesas de trabajo entre la ciudadanía, la contraloría territorial y las entidades públicas o privadas responsables de la prestación de servicios o del suministro de bienes, respecto de los cuales se estén observando dificultades que causen impactos negativos en la necesidad para cuya satisfacción hayan asignado recursos públicos.
- Programación de visitas de campo, para llevarse a cabo en compañía de la respectiva contraloría territorial, a los lugares donde se estén ejecutando obras públicas que presenten atrasos o respecto de las cuales se tenga la percepción de sobrecostos o la utilización de materiales inadecuados.

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	PROCEDIMIENTO DE COMITÉ DE CONTROL SOCIAL			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 4	04-09-2025	2.0	2 de 8

- d) Articulación del trabajo de las diferentes veedurías y ciudadanos interesados en vigilar el uso de los recursos públicos, de tal manera que se definan agendas de trabajo coordinadas que permitan enfocar y dirigir de mejor manera el control social que ellos ejercer.
- e) Definición de compromisos de todas las partes, seguimiento a los que previamente se hubieran definido y presentación de los resultados alcanzados por el respectivo Comité.

4.2 DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL

N o	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Director Operativa de planeación y Participación Ciudadana.	(a) Programa las actividades del comité de control social a desarrollar.	Plan de Acción de la dirección de planeación y participación ciudadana. Actas de reunión programada en las actividades. Listado de asistencia física y virtual.	Observación: La planificación se realizará de manera participativa. En lo pertinente se tendrán en cuenta los aportes, solicitudes o sugerencias de la comunidad; considerando temas de impacto, PQR y derechos de petición. Punto de Control: La planificación y programación se hará con una periodicidad trimestral.
2	Director Operativa de planeación y Participación Ciudadana.	(a) Organiza y coordina la ejecución de las actividades del comité de control social a desarrollar.	Actas de reunión programada en las actividades.	Observación: Se convocará (de ser necesario), a las entidades gubernamentales o no gubernamentales y a las dependencias de la Contraloría que tengan competencia sobre las temáticas de actividades del comité de control social a desarrollar. Punto de Control: Se realizará un chequeo previo a la mesa de dialogo convocada, así mismo como todos los elementos logísticos para garantizar la participación de la ciudadanía a través de espacios híbridos.
3	Director Técnico de Auditorías.	(a) Acompañamiento Técnico	Actas de reunión programada en las actividades.	Observación: Aplica para los Directores Técnicos solo en el evento de que sean requeridos en los comités de control social debido a las actividades programadas y que requieran de los profesionales de la dirección

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				de auditorías por ser personal especializado.
4	Director Técnico de Auditorías.	(a) Reporta a la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana los informes técnicos que se han realizado durante las actividades del comité de control social ejecutadas.	Informes Técnicos	Observación: se deberán reportar aquellas acciones y actividades que cuenten con los soportes que evidencien su ejecución y un reporte técnico, utilizando las herramientas con las que disponga la contraloría y en cumplimiento de los procedimientos establecidos. Punto de Control: Se debe presentar un informe técnico acorde a las novedades presentadas por el comité, garantizando la depuración de información.
5	Director Operativa de planeación y Participación Ciudadana.	(a) Consolida la información reportada y evalúa los resultados de las actividades del comité de control social.	Informe de gestión del proceso	Observación: Se genera el reporte de seguimiento al Plan de Acción y el Informe de Gestión del procedimiento de comité de control social El informe es un insumo para la evaluación de resultados, actualización de la caracterización de usuarios, y lineamientos para la medición de la satisfacción del cliente. Punto de Control: Los términos de referencia para realizar o contratar la caracterización de usuarios y encuesta deben contener los resultados técnicos de la evaluación.
6	Director Operativa de planeación y Participación Ciudadana.	(a) Establece los lineamientos y realiza la medición de la percepción del cliente.	Informe de la Medición de la Percepción del Cliente.	Punto de Control: se publica la información en la página web y los informes trimestrales del comité de control social.

4.3 COMPOSICION DE LOS COMITÉS DE CONTROL SOCIAL.

Los comités de control social deben ser lo más amplios y diversos posibles, por esa razón en la convocatoria señalada en el numeral anterior debe ponerse en aplicación la mayor creatividad y pedagogía posibles para lograr que hagan parte de estos escenarios las siguientes persona: veedores ciudadanos, representantes de las negritudes, representantes de los pueblos indígenas, estudiantes, profesores, investigadores, miembros de las Juntas de Acción Comunal, líderes sociales, ambientalistas, jóvenes, adultos mayores, representantes de la población LGTBQ+ y ciudadanos en general.

Funcionamiento de los comités de control social: Para el adecuado funcionamiento de los comités de control social se debe garantizar por lo menos lo siguiente:

- Un registro de todos los ciudadanos participantes.
- Espacios híbridos (físicos y virtuales) para el desarrollo de las reuniones.
- Elaborar y aprobar las actas de cada reunión, en las cuales se deberá señalar mínimamente la fecha de la reunión, la hora de inicio y de finalización, el número consecutivo de cada acta, el nombre y la firma de los asistentes, los objetivos de la reunión, el orden del día, el seguimiento a los compromisos adquiridos previamente, la presentación de los resultados obtenidos, las actividades que se programen desarrollar y los responsables de ejecutarlas. Las actas deben llevar las marcas y logos propios de cada contraloría territorial, así como también ser incluidas en los sistemas de calidad de las contralorías territoriales que cuenten con ellos.
- Llevar un registro de asistencia de cada reunión.
- Reunirse por lo menos de manera trimestral
- Elaborar informes de gestión y resultados dirigidos al Contralor o Contralora territorial correspondiente.
- Llevar un registro de los beneficios generados por el trabajo del Comité y divulgarlo masivamente.
- Informar masiva y permanentemente las labores del Comité para vincular una mayor cantidad de ciudadanos.

5 DEFINICIONES:

ALIANZA ESTRATÉGICA: Se denomina alianza estratégica al pacto que establecen empresas, organizaciones u otras entidades para trabajar en conjunto y así lograr que cada una pueda alcanzar sus objetivos. Se trata de una metodología de cooperación muy frecuente en el contexto empresarial.

En el marco de la ley N° 1474, el artículo 121 establece que *“Las Contralorías Territoriales realizarán alianzas estratégicas con la academia y otras organizaciones de estudios e investigación social para la conformación de equipos especializados de veedores ciudadanos, con el propósito de ejercer con fines preventivos el control fiscal social a la formulación y presupuestación de las políticas públicas y los recursos del erario comprometidos en su ejecución”*.

AUDIENCIA PÚBLICA: Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Art. 33 Ley 489 de 1998.

COMITÉS DE CONTROL SOCIAL: Los comités de control social son un espacio de participación ciudadana que tienen como objetivo incrementar las sinergias que ocurren debido a la relación que existe entre el control social y el control fiscal en el propósito común de verificar el uso que se le da a los recursos públicos puestos a disposición de entidades públicas o privadas para el cumplimiento de sus funciones; de tal manera que se desarrollen nuevas y mejores estrategias en la lucha contra la corrupción.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS: Hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones. Guía caracterización de usuarios DNP.

CONFERENCIA: Modalidad de presentación temática por parte de uno o varios expertos; es ideal para formar o informar a grandes auditorios, pues se parte de la experticia de un expositor en el tema señalado.

CONTRALORES ESTUDIANTILES: Mecanismo de participación de carácter pedagógico y formativo en el ejercicio del control social que estimula desde el colegio la cultura del control social y que se encarga de promover y actuar como veeduría ciudadana en el buen uso de los recursos y de los bienes públicos de las instituciones educativas del Municipio.

CONTROL SOCIAL A LO PÚBLICO: Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. Art. 60 Ley 1757 de 2015

CONVENIO: Acuerdo que parte de intereses comunes entre dos o más personas o entidades sobre un asunto.

CONVERSATORIOS: Técnicas de grupo que pueden tener carácter académico o no formal. En éstas se escuchan las ideas de los ciudadanos participantes en torno a un tema central. Esta técnica es ideal en casos donde todos tienen conocimientos previos sobre el tema y buenos niveles de participación y confianza. Se requiere de un moderador que centre la discusión y/o exposición de ideas.

DENUNCIA SOCIAL COMO INSUMO DEL CONTROL FISCAL: La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio

ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano (Artículo 69 Ley 1757 de 2015).

METODOLOGÍA GAT (GUÍA DE AUDITORIA TERRITORIAL): Corresponde al instrumento de apoyo a la gestión institucional de las contralorías territoriales, elaborado por los representantes de cada una de ellas, para facilitar el ejercicio del proceso auditor, mediante la aplicación articulada y simultánea de los sistemas de control fiscal definidos en la ley 42 de 1993, con el propósito de evaluar la gestión fiscal, el logro de los resultados y la efectividad de sus impactos.

MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA: Acciones que desarrollan los ciudadanos y/u organizaciones sociales vinculadas en el ejercicio de control social en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, de acuerdo con lo normado en Art 78 ley 1474 de 2011.

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE: Es realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

MESA DE TRABAJO CIUDADANA: Es un espacio de reunión ciudadana en el cual podrán participar ciudadanos interesados y bajo la coordinación de la Contraloría de Bogotá D.C, con representantes técnicos de las Entidades citadas o invitadas para tratar asuntos relacionados con temas de evaluación en el marco del ejercicio del Control Social con el fin de comprometer acciones correctivas, preventivas o de mejora sobre posibles fallas o irregularidades detectadas.

MODALIDADES DE CONTROL SOCIAL: Son herramientas que permiten el ejercicio de los derechos constitucionales dirigidos a hacer control a la gestión pública y sus resultados, en los términos de las leyes que las regulan.

OBJETIVO: Se refiere al fin propósito o aspiración de una entidad, proyecto, proceso o actividad.

PLAN DE VIGILANCIA Y CONTROL FISCAL TERRITORIAL PVCFT: Se refiere a la programación anual de las auditorías que se llevaran a cabo por la Contraloría Municipal de Pereira a sus sujetos y/o puntos de control.

PLANEACIÓN: Es el reconocimiento consciente del carácter futuro que encierran las decisiones actuales, donde la evaluación de la incertidumbre es el atributo constante.

POLITICA: Es la mística, el ideal máximo, se refiere al arte de dirigir un asunto para conseguir un fin o un propósito.

REDES SOCIALES: Una red social es una estructura compuesta por un conjunto de actores (tales como individuos y/u organizaciones) que están relacionados de acuerdo con

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	PROCEDIMIENTO DE COMITÉ DE CONTROL SOCIAL			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 4	04-09-2025	2.0	7 de 8

algún criterio. Normalmente se representan simbolizando los actores como nodos y las relaciones como líneas que los unen. En el control social la finalidad es identificar temas.

REVISIÓN DE CONTRATOS Y/O VISITAS DE INSPECCIÓN A TERRENO: Espacio en el cual los ciudadanos se vinculan al Control Fiscal con el acompañamiento de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Pereira., designados por la Dirección Operativa de planeación y participación ciudadana o de la Dirección Técnica de Auditorías correspondiente para verificar la ejecución, el cumplimiento del objeto, la oportunidad, la calidad de los bienes y servicios suministrados y el cumplimiento de los planes, programas y proyectos que se pretenden atender por parte del sujeto de control.

VEEDURÍA CIUDADANA: Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público”. (Artículo 1 de la Ley 850 de 2003).

6 RIESGOS

- Que se incumplan los protocolos del comité de control social.
- Que no se ejecute en su totalidad el PVCFT programado para una vigencia fiscal.
- Que no se cuente con el talento humano necesario para realizar los comités en las fechas programadas.

7 PUNTOS DE CONTROL

- Lista de asistencia externa
- Acta de reunión de los comités de control social
- Parrilla de Contenidos de las redes Sociales.

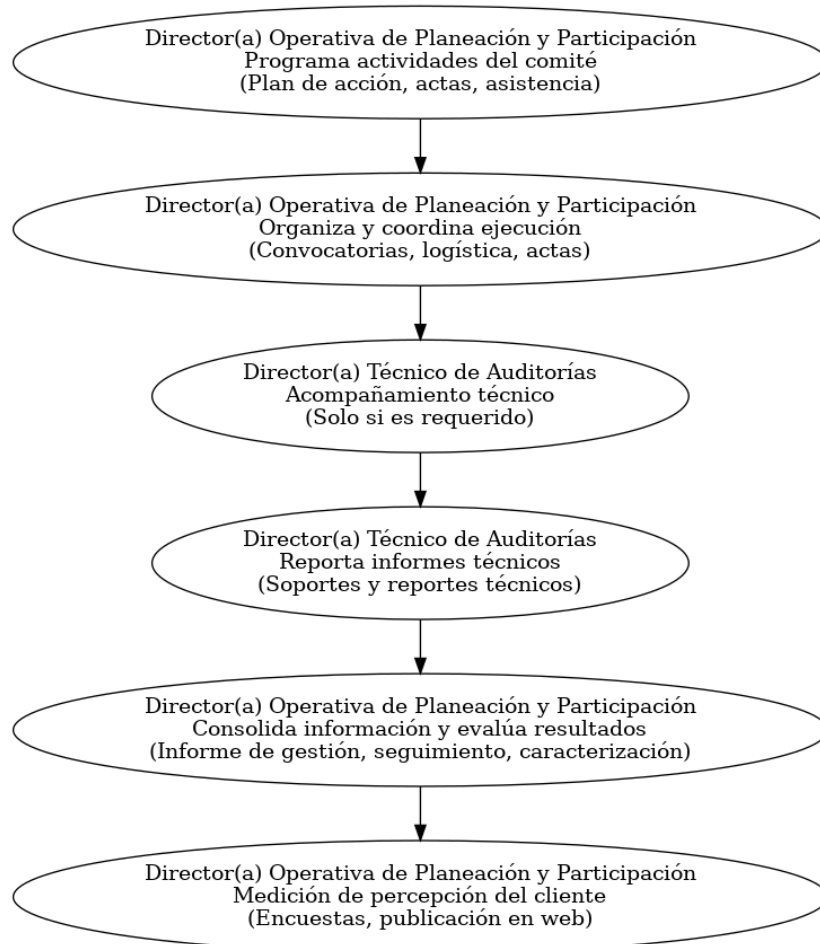
8 ANEXOS O FORMATOS UTILIZADOS

- Formato de Registro Asistencia
- Formato Encuesta de Satisfacción

9. CUADRO CONTROL DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSION ACTUAL	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01.09.2025	2.0	Inclusión de cuadro control de modificaciones y flujograma.

10. FLUJOGRAMA



ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
LAURA VANESSA VELASCO LADINO Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	COMITÉ DE CALIDAD	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
PR. 100.120. PC 5	04-09-2025	9.0	1 de 4

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

PROCESO:

PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1 OBJETIVO

Brindar al ciudadano trato amable y respetuoso atendiendo sus solicitudes de acuerdo a la competencia de la Contraloría Municipal de Pereira, en forma oportuna y ágil.

Establecer y aplicar los mecanismos de atención de forma presencial y virtual, que permitan fortalecer y garantizar de una forma ágil y oportuna la atención al ciudadano, a través de los distintos canales de interacción, dispuestos por la Contraloría Municipal de Pereira.

2 ALCANCE

Inicia y termina con la atención y asesoría brindada al ciudadano.

3 RESPONSABILIDAD

Director(a) Operativo(a) de Planeación y Participación Ciudadana, funcionarios y contratistas asignados.

4 DESCRIPCIÓN

4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCION AL CIUDADANO

La Contraloría Municipal de Pereira y Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana se fundamentan en el cumplimiento de las siguientes características del servidor público que atienda los diferentes canales de comunicación de la CMP, las cuales reflejarán las expectativas que tiene el ciudadano hacia la entidad:

AMABLE: La atención suministrada por parte de los funcionarios hacia los ciudadanos debe ser respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.

DIGNO: La atención al ciudadano debe ser acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público o contratista de nivel asesor, profesional, asistencial, tecnólogo, técnico o el ciudadano.

EFFECTIVO: La atención brindada debe ser ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada por quien la solicita, respondiendo a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidores públicos.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 5	04-09-2025	9.0	2 de 4

OPORTUNO: La atención al ciudadano debe prestarse en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

INFORMATIVO: La atención al ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

SOLIDARIO: El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El funcionario deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.

RESPONSABLE: El funcionario debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente capacitado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la misma, en los asuntos materia de consulta permanente.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LA GESTION

Los profesionales, técnicos o Director (a) Operativo de Planeación y Participación Ciudadana, atenderán al ciudadano a través de los diferentes canales creados por la Contraloría Municipal de Pereira para tal fin, brindando información veraz al ciudadano dejando registro de la atención en el formato establecido.

4.3 CANALES DE ATENCION

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por La Contraloría Municipal de Pereira, a través de los cuales la ciudadanía y los grupos de interés en la Contraloría, pueden solicitar trámites y servicios sobre temas de competencia de la entidad. Los canales de atención son los siguientes:

- Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional, el formulario electrónico de DQRS dispuesto en el portal web de la Contraloría Municipal de Pereira y el aplicativo SIA ATC.
- Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la entidad.
- Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- Otros medio (redes sociales institucionales, audiencias públicas, etc.)

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 5	04-09-2025	9.0	3 de 4

5 DEFINICIONES

- **ATENCION AL CIUDADANO:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano.
- **CIUDADANO:** Es una condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que, como mayor de edad, tiene deberes para con sus compañeros ciudadanos, así como también derechos.
- **CANALES DE SERVICIO:** Medios a través de los cuales los ciudadanos pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRSd ante la Contraloría Municipal de Pereira.

6 RIESGOS

- No brindar orientación de las diferentes inquietudes de los ciudadanos que competan al Control Fiscal.
- Inconformidad por parte del ciudadano en la calidad de la atención prestada.

7 PUNTOS DE CONTROL

- Diligenciamiento formato atención a la comunidad.

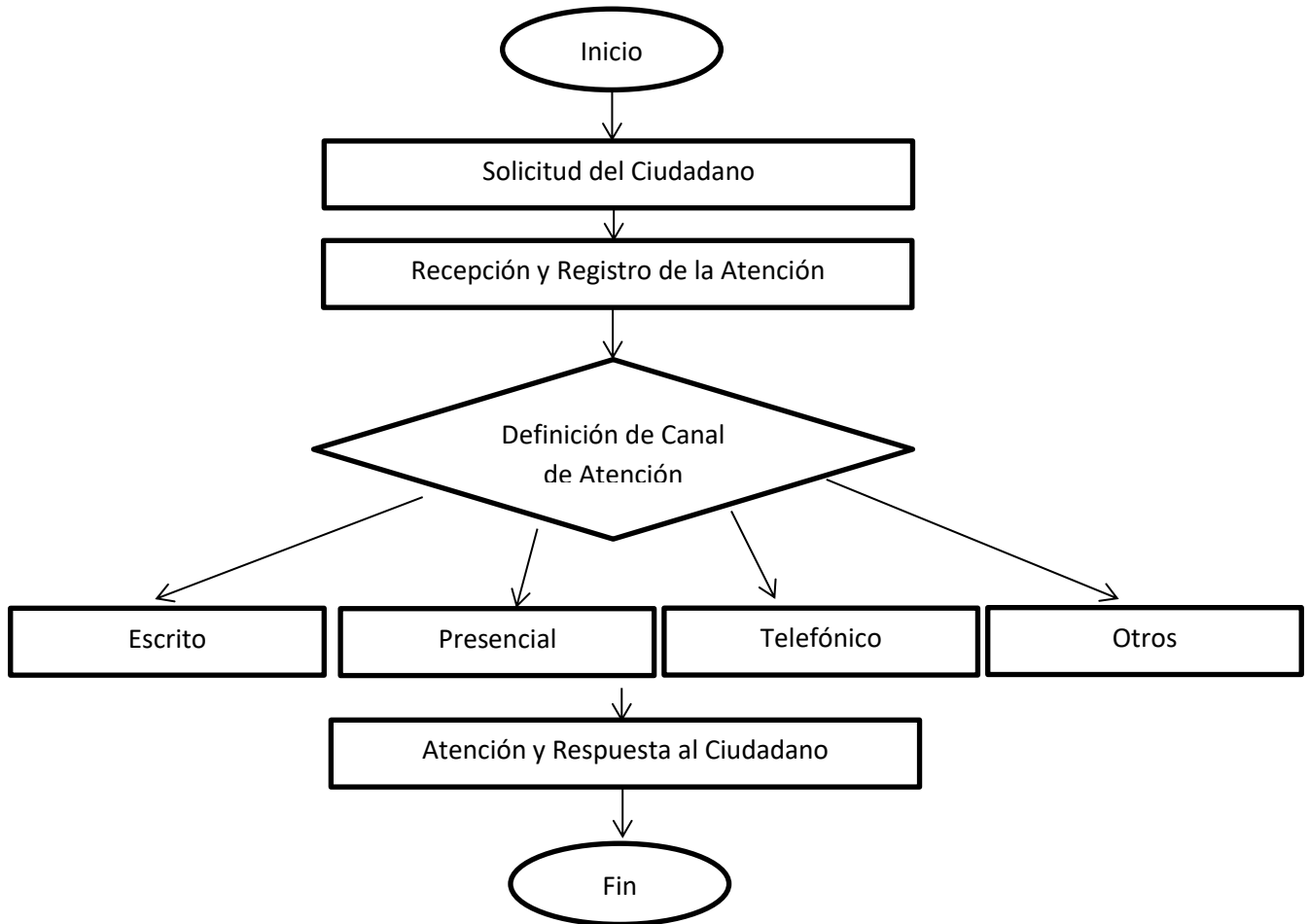
8 FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

- Formato de Atención a la Comunidad

9. CUADRO CONTROL DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSION ACTUAL	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01.09.2025	9.0	Inclusión de cuadro control de modificaciones y flujograma.

10. FLUJOGRAMA



ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
LAURA VANESSA VELASCO LADINO Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	COMITÉ DE CALIDAD	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA MESA DE ANALISIS DE CONTEXTO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
PR. 100.120. PC 6	04-09-2025	2.0	1 de 4

MESA DE ANALISIS DE CONTEXTO

PROCESO:

PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. OBJETIVO

Definir la competencia y la actuación de la Contraloría Municipal de Pereira en asuntos de alta complejidad denunciados por la ciudadanía y que puedan modificar el PVCFT de la vigencia.

2. ALCANCE

Inicia con reunión de mesa de análisis de contexto propuesta por la DOPPC, la cual estará integrada por las áreas misionales: las Dirección Técnica de Auditorias, Dirección de responsabilidad fiscal y cobro coactivo, Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana y de apoyo, Asesor Jurídico, y termina con la correspondiente acta donde se determinan las competencias y actuaciones de la CMP.

3. RESPONSABILIDAD

Áreas misionales; Dirección Técnica de Auditorias, Dirección de responsabilidad fiscal y cobro coactivo y Director(a) Operativo(a) de Planeación y Participación Ciudadana, funcionarios y contratistas asignados, apoyo legal en las Direcciones Operativas y en ocasiones que lo amerite del Asesor Jurídico.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 REMISION DE ASUNTOS.

Los asuntos allegados a la DOPPC y que cuenten con un nivel alto de complejidad, serán sometidos a un análisis completo por parte de la mesa de contexto para definir su tipología y trámite a seguir.

El director DOPPC asignará a través de oficio a un funcionario y/o contratista el procedimiento a seguir con el asunto antes analizado.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA MESA DE ANALISIS DE CONTEXTO			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.120. PC 6	04-09-2025	2.0	2 de 4

4.2 PROCEDIMIENTO MESA DE ANALISIS DE CONTEXTO

Para los asuntos que son competencia de la DOPPC y que requieran ser analizados, se citará a reunión especializada a través de la Mesa de Contexto; donde el director de la DOPPC expondrá los motivos por el cual se cita a reunión, se discute entre los miembros, y posterior a ello se dará una clasificación del tema tratado con fundamento en la Ley que le corresponda a cada petición. Tal y como:

- Denuncia
- Queja
- Reclamo
- No competencia
- Derecho de Petición
- Entre otros
- Inclusión en el PVCFT.

4.3 ACTA DE REUNION

Todo lo discutido, socializado y acordado en la mesa de contexto quedara consignado bajo acta de reunión interna, la cual deberá ser firmada por los miembros que conformen dicha mesa. La cual debe reposar con copia en cada expediente correspondiente; para tener un mayor respaldo de lo resuelto.

5. DEFINICIONES

DERECHO DE PETICION: Derecho fundamental que tienen toda la persona para hacer Reclamos respetuosas, de interés general o particular, ante las autoridades públicas o ante los particulares que cumplen alguna función pública, con el fin de que sean resueltas en los términos establecidos por la ley.

MESA DE ANALISIS DE CONTEXTO: Inteligencia Colectiva constituida por la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana y la Dirección Técnica de Auditorias, Asesor Jurídico. Para el análisis de los asuntos de alta complejidad.

DENUNCIA: Mecanismo mediante el cual cualquier persona, organización social o veeduría comunica en forma verbal o escrita a la Contraloría Municipal de Pereira hechos o conductas con las que se puede estar configurando un manejo irregular o detrimento de los fondos o bienes del Municipio, bien sea por parte de un servidor público o de un particular.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA MESA DE ANALISIS DE CONTEXTO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
PR. 100.120. PC 6	04-09-2025	2.0	3 de 4

QUEJA: Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

RECLAMO: Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

NO COMPETENCIA: Está conformado por aquellos oficios que no sean de competencia (NC) de nuestra entidad.

6. RIESGOS

- No cumplir con los términos normativos de las PQRS.

7. PUNTOS DE CONTROL

- Acta de reunión interna

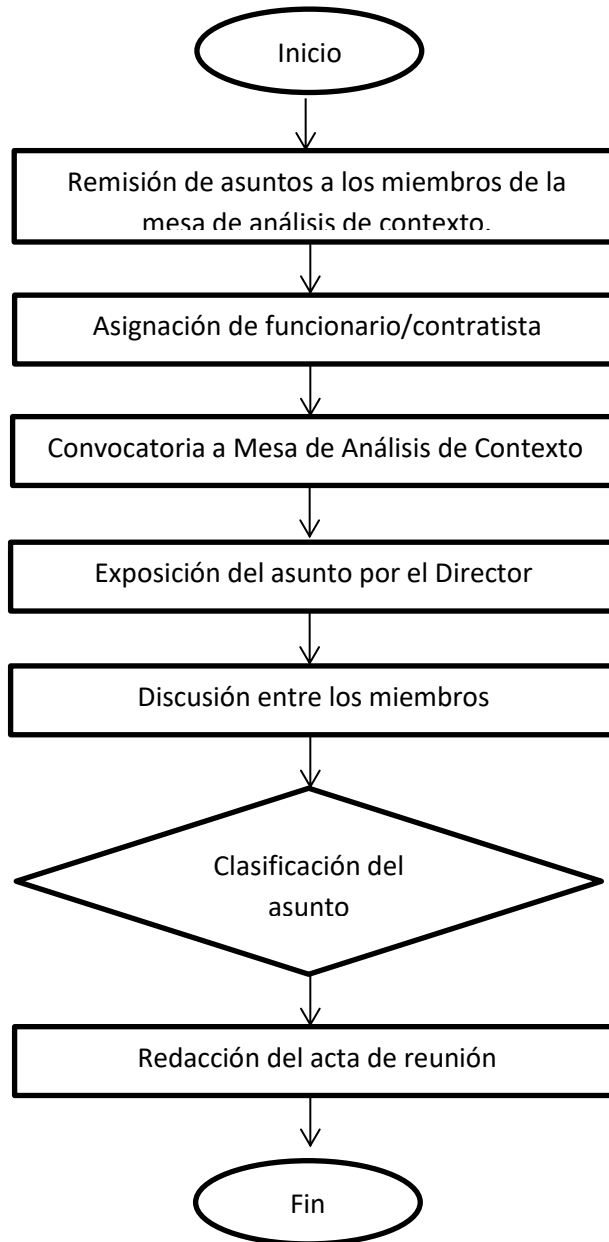
8. FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

- Formato Lista de Registro Asistencia
- Formato Acta de Reunión

9. CUADRO CONTROL DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSION ACTUAL	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01.09.2025	2.0	Inclusión de cuadro control de modificaciones y flujograma.

10. FLUJOGRAMA



ACTUALIZO

REVISÓ

APROBO

**LAURA VANESSA
VELASCO LADINO**

Dirección de Planeación y
Participación Ciudadana

COMITÉ DE CALIDAD

**CARLOS ANDRES
TRUJILLO PIEDRAHITA**
Subcontralor Municipal